

**MAKALAH**  
**KOLABORASI PUSTAKAWAN DALAM**  
**PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN**

**Diajukan Dalam Rangka Pemilihan Pustakawan Berprestasi Terbaik**  
**Tingkat Daerah DIY Tahun 2016**



**Oleh :**  
**Agustiawan, S.S., M.IP**  
**NIP. 19790714 200312 1 003**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA**  
**TAHUN 2016**

# **KOLABORASI PUSTAKAWAN DALAM PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN**

**Oleh : Agustiawan**

## *Abstrak*

Pustakawan merupakan faktor utama dalam mewujudkan layanan prima suatu perpustakaan. Oleh karena itu dibutuhkan suatu kolaborasi dan kerjasama dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan suatu perpustakaan. Dengan kerjasama yang baik maka semua kegiatan dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada pemustaka akan dapat dilakukan dengan lebih mudah. Dengan terus dilakukan peningkatan kemampuan para pustakawannya dan menanamkan etos kerja yang tinggi pada diri para pustakawan dengan dibimbing dan diawasi oleh pimpinan perpustakaan maka untuk mewujudkan visi, misi, tujuan perpustakaan dan memberikan layanan prima perpustakaan akan lebih mudah untuk diwujudkan.

*Kata kunci : pustakawan, layanan, perpustakaan*

## **A. Pendahuluan**

Pada saat ini terdapat ledakan informasi yang luar biasa dan setiap kegiatan kita tak lepas dari kebutuhan informasi tersebut. Hal ini didukung oleh perkembangan teknologi informasi yang mendorong sebuah informasi dapat diperoleh dengan mudah dan murah. Sebagai contoh apabila kita tersesat di jalan maka informasi posisi keberadaan kita dapat diketahui dengan melihat GPS(*Global Positioning System*) maupun *google map*. Jika kita berbelanja maka kita dapat melihat daftar harga maupun spesifikasi barang tersebut secara lengkap dengan berbagai informasi review kelebihan dan kekurangan suatu produk secara *online*. Kejadian yang terjadi di luar daerah maupun luar negeri dapat segera kita ketahui melalui berbagai media seperti tv, koran, dan media *online*. Dalam dunia perpustakaan, informasi ini merupakan menu utama yang harus tersedia. Informasi tersebut tentu saja harus terkini, lengkap, dan akurat. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perpustakaan dan pustakawannya untuk menyediakan informasi tersebut. Di lingkungan perguruan tinggi peranan perpustakaan merupakan sebagai salah satu unit penyedia informasi

yang dibutuhkan oleh mahasiswa dengan berbentuk dokumen elektronik maupun tercetak seperti laporan penelitian, artikel, jurnal, atau bahkan buku teks. Dokumen-dokumen itu disebut sebagai bahan pustaka di perpustakaan. Dengan demikian perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan mahasiswa karena unit perpustakaan pada sebuah perguruan tinggi merupakan unit penunjang terselenggaranya proses pembelajaran, alih ilmu pengetahuan, dan teknologi kepada peserta didik (Sulistyo-Basuki, 1993:51).

Selain memberikan informasi yang lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dalam sebuah perpustakaan juga harus dapat memberikan layanan yang memuaskan bagi pemustaka. Dalam mendukung kepuasan pemustaka ini maka dibutuhkan beberapa hal yang harus diperhatikan diantaranya fasilitas dan perlengkapan gedung perpustakaan, koleksi, dan pustakawan yang profesional. Untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka ini dapat dilakukan evaluasi antara harapan dari pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan persepsi dari pemustaka yang sebenarnya. Dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan ini dapat dilakukan dengan melakukan survey kepada pemustaka diantaranya dengan metode *LibQual+<sup>TM</sup> (Library Quality)* yang dirancang oleh *Association Research Library (ARL)* bekerja sama dengan *Texas A&M University* (Rika Jufriazia Manita, 2011: 2).

Untuk mewujudkan layanan perpustakaan yang berkualitas maka perlu adanya kolaborasi (kerjasama) yang solid dari para pustakawan yang ada di perpustakaan. Dalam diri pustakawan perlu adanya rasa kebersamaan, kegotongroyongan dan tanggungjawab yang sama terhadap tugas-tugas sebagai pustakawan sehingga menjadi tim kerja yang kompak. Dalam falsafah jawa dikenal tri dharma sehingga seorang pustakawan haruslah “*Mulat Sarira Hangrasa Wani, Rumangsa Melu Handarbeni, Wajib Melu Hangrungkebi*” dan *tiji tibe*h “*Mukti Siji Mukti Kabeh*”.

Dari uraian di atas maka peranan pustakawan dalam mewujudkan kualitas layanan sangatlah menentukan oleh karena itu perlu adanya kolaborasi dan kerjasama diantara para pustakawan dalam mewujudkan layanan prima dari suatu perpustakaan dengan berpegang pada visi, misi, dan tujuan perpustakaan. Selain itu dalam masing-masing pustakawan perlu ditanamkan etos kerja dan motivasi kerja yang tinggi. Dalam makalah ini akan dijelaskan mengenai bagaimana kolaborasi/kerjasama pustakawan tersebut dapat mewujudkan layanan perpustakaan yang berkualitas.

## **B. Kualitas Layanan Perpustakaan**

Perpustakaan sebagai penyedia informasi hendaknya dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pemustakanya. Jawaban tersebut dapat bersumber dari koleksi yang ada di perpustakaan seperti buku sebagai koleksi tercetak dan koleksi digital maupun dari luar perpustakaan (*jurnal online* yang berlanggan, data base berbagai sumber *online*, dan kerjasama antar perpustakaan). Di perpustakaan terdapat beberapa layanan yang dapat diberikan kepada pemustaka yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi tertentu, layanan fotocopy, layanan multimedia, dan sebagainya. Dalam memberikan layanan ini dapat disesuaikan dengan kondisi yang ada di perpustakaan dan kebutuhan pemustaka yang selalu berkembang. Oleh karena itu layanan yang ada di perpustakaan harus dinamis mengikuti dinamika dari para pemustakanya dan perkembangan teknologi yang ada.

Dalam mengukur jasa layanan perpustakaan pada saat ini mengalami perubahan paradigma dengan adanya kemajuan di bidang teknologi informasi. Perubahan paradigma tersebut berakibat pada prestasi perpustakaan bukan lagi diukur berdasarkan kekayaan koleksi dan jumlah pengunjung melainkan dari jumlah orang yang menggunakan layanan meskipun mereka tidak datang secara fisik ke perpustakaan. Penyediaan fasilitas perpustakaan berteknologi tinggi harus lebih mengarahkan pustakawan pada penyediaan muatan informasi yang dapat disajikan kepada pemustaka (Rahayuningsih, 2015:3). Dalam memberikan layanannya maka perpustakaan haruslah berpegang pada UU No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 14 tentang layanan perpustakaan yang menyebutkan bahwa:

- 1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- 2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
- 3) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

- 5) Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
- 6) Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.
- 7) Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Dengan berpegang pada aturan tersebut maka layanan prima di perpustakaan harus dapat diwujudkan semaksimal mungkin oleh para pustakawannya. Dengan adanya layanan prima maka semua potensi yang ada di perpustakaan akan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka secara maksimal pula. Untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan maka menurut Parasuraman, A.V.A. Zeithaml & LL.L. Berry (Rahayuningsih, 2015:18) ada 5 dimensi karakteristik kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan
3. *Responsiveness* (daya tangkap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan
5. *Emphaty* yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka dapat dilakukan dengan metode ISO 11620, TQM (*Total Quality Management*), ServQual+™, dan LibQual+™. Di dalam ISO 11620 digunakan untuk mengukur kinerja perpustakaan dengan menggunakan 29 aspek yang diukur salah satunya mengenai kepuasan pemakai (Rahayuningsih, 2015:29). Indikator yang diukur dalam pengukuran itu adalah berkenaan dengan persepsi pemakai terhadap jam buka perpustakaan, jasa silang layan, sikap petugas, pendidikan pemakai dan jasa lainnya. Metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan dengan TQM bertujuan untuk memberikan informasi yang tepat

kepada pengguna yang tepat, waktu dan juga biaya yang tepat. Menurut Thakuria (Misa, 2013:13-14) menjelaskan bahwa komponen penting pada TQM yang diterapkan untuk mengukur kualitas perpustakaan adalah *Benchmarking* (pembandingan), pengukuran kinerja dan pemantauan serta kualifikasi dan pengalaman staff. *Benchmarking* adalah proses membandingkan operasi, produk layanan perpustakaan dengan melakukan proses kualitas dan menawarkan produk dan layanan berkualitas kepada pengguna. Pengukuran kinerja diperlukan untuk mengidentifikasi masalah, jika ada dan menemukan cara baru untuk meningkatkan produk atau jasa, hal ini membutuhkan data kualitatif dan kuantitatif. Untuk indikator kinerja yang utama dari fungsi perpustakaan adalah: (a) akuisisi terdiri dari efisiensi, efektivitas, produktivitas dan biaya, (b) klasifikasi terdiri dari akurasi, faktor waktu, dan biaya, (c) katalogisasi terdiri dari efisiensi, dan efektivitas waktu (d) pengolahan teknis terdiri dari efisiensi, efektivitas, produktivitas biaya (e) manajemen koleksi terdiri dari efisiensi, kemudahan, aksesibilitas, dan efektivitas. Kualifikasi dan pengalaman staff adalah komponen yang mempengaruhi kualitas layanan dari perpustakaan. TQM adalah teknik pengukuran yang menekankan pada tiga komponen yaitu pembandingan, pengukuran kinerja dan pemantauan, serta kualifikasi dan pengalaman staff yang dapat di jadikan suatu acuan untuk mengukur kualitas layanan suatu perpustakaan. Pengukuran kualitas layanan perpustakaan dengan ServQual+™ menganalisis terhadap 5 kesenjangan (gap) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa sehingga berpengaruh terhadap kualitas layanan. Pengukuran kualitas layanan perpustakaan dengan LibQual+™ bertujuan untuk menguji serta mengkaji instrumen ServQual+™ secara kualitatif sehingga merupakan pengembangannya dan dapat untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Pengukuran didasarkan pada tingkat persepsi (P) dan harapan pemustaka. Persepsi pemustaka adalah layanan yang diketahui dan dirasakan oleh pemustaka. Harapan pemustaka yaitu harapan minimum (HM) dan harapan ideal (HI) yang diinginkan pemustaka. Harapan minimum adalah tingkat layanan minimum yang dapat diterima oleh pemustaka, sedangkan harapan ideal adalah tingkat layanan yang diidealkan oleh pemustaka. Pemustaka akan mencapai kepuasan dalam tingkat “sangat puas” apabila harapannya melebihi persepsinya; tingkat “puas” apabila harapannya sama dengan persepsinya; dan tingkat “tidak puas” apabila harapannya lebih rendah dari persepsinya.

Tingkat kepuasan tersebut diukur menggunakan skor kesenjangan (Rahayuningsih, 2015: 38).

Setelah dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan perpustakaan maka akan dapat diketahui kelebihan dan kekurangan dari layanan yang ada di perpustakaan. Apabila telah mempunyai kualitas layanan yang memuaskan/sangat memuaskan dan termasuk dalam layanan prima maka haruslah dipertahankan serta terus melakukan inovasi dalam memberikan layanannya. Apabila tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan masih kurang atau tidak puas maka dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kekurangan dan kelemahan yang ada serta dapat menjadi pemacu untuk memanfaatkan semua potensi yang ada di perpustakaan secara maksimal termasuk meningkatkan kinerja dan kerjasama para pustakawannya.

### **C. Kolaborasi/kerjasama antar pustakawan**

Sumber Daya Manusia adalah faktor utama yang menentukan dalam suatu organisasi seperti halnya di perpustakaan. SDM di perpustakaan terdiri dari pustakawan dan non pustakawan. Dalam menentukan kebutuhan dan penempatan SDM yang ada perlu adanya perencanaan dengan mempertimbangkan faktor-faktor jenis kegiatan, kualitas dan kuantitas tenaga, spesialisasi, pemanfaatan teknologi informasi, dana, dan tingkat pendidikan (Lasa, 2005:65). SDM yang menjadi garda depan di perpustakaan adalah para pustakawan. Menurut UU No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Di dalam pasal 32 menyebutkan bahwa pustakawan mempunyai kewajiban dalam memberikan layanan prima terhadap pemustaka, menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif dan memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Untuk memberikan layanan prima kepada pemustaka maka para pustakawan harus mempunyai kompetensi di bidang perpustakaan. Selain itu harus dapat melihat tantangan ke depan sehingga selalu meningkatkan kualitas pada diri pustakawan tersebut. Menurut Tjitropranoto (Purwono, 2013:55) menyatakan bahwa kualitas pustakawan dimasa datang hendaknya:

1. dalam menjalankan tugasnya mempunyai kemampuan untuk berorientasi kepada keperluan pemakai perpustakaan. Tenaga yang bertugas di perpustakaan harus dapat memenuhi keperluan pemakai perpustakaan atau bukan mempersulitnya
2. memiliki kemampuan berkomunikasi sehingga dapat dengan mudah mengidentifikasi keperluan pemakai
3. memiliki kemampuan teknis di bidang perpustakaan paling sedikit setara dengan pendidikan sarjana muda di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi
4. dapat berbahasa asing khususnya bahasa inggris terutama untuk memudahkan berhubungan dengan dunia internasional
5. mampu mengembangkan teknik dan prosedur kerja di bidang perpustakaan
6. mampu memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk keperluan pengembangan perpustakaan
7. mampu melaksanakan penelitian di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi secara mandiri

Selain faktor SDM yang dalam hal ini para pustakawan, di dalam perpustakaan sebagai suatu organisasi juga harus mempunyai visi, misi, dan tujuan yang jelas agar para pustakawan dalam melaksanakan tugasnya dapat sesuai dan berpegang dengan apa yang telah direncanakan baik rencana jangka pendek maupun jangka panjang. Perencanaan merupakan titik awal kegiatan yang akan menentukan sasaran yang akan dicapai, tindakan yang akan dilakukan, bentuk organisasi yang tepat, dan orang-orang yang bertanggungjawab atas suatu kegiatan (Lasa, 2005:59). Dalam perencanaan perpustakaan maka akan ditetapkan visi, misi, tujuan, perumusan keadaan sekarang, identifikasi kemudahan dan hambatan, dan pengembangan perencanaan (Lasa, 2005:60). Selain itu perencanaan juga tidak hanya jangka pendek tetapi jangka panjang sehingga perpustakaan dapat menghasilkan jasa dan pelayanan yang berkualitas. Perencanaan yang matang dalam pengembangannya perlu dipikirkan tentang sumber daya manusia, sumber informasi, gedung/ruang, sistem, peralatan, dan sumber dana dengan tetap memperhatikan manajemen, peran, dan keahlian (Syihabuddin Qalyubi, 2003:292).



Seorang pustakawan dituntut untuk terus mengembangkan kualitas dan wawasannya melalui pelatihan, pendidikan, kursus, magang, diklat, seminar, dan lain-lain. Peningkatan kualitas SDM ini dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan karyawan perpustakaan (pustakawan, tenaga fungsional lain, dan tenaga administrasi), meningkatkan kinerja, mengatasi kekurangan, dan meningkatkan kualitas kerja (Lasa, 2005: 62-63). Dengan peningkatan kemampuan SDM maka diharapkan akan meningkat produktivitas dan kinerja perpustakaan. Kebutuhan SDM untuk perpustakaan perlu dipertimbangkan beberapa faktor yakni jenis kegiatan, kualitas dan kuantitas tenaga, spesialisasi, pemanfaatan teknologi informasi, dana, dan tingkat pendidikan pemustaka. Oleh karena itu, kebutuhan SDM oleh satu jenis perpustakaan akan berbeda dengan kebutuhan tenaga untuk jenis perpustakaan yang lainnya.

Dengan telah dipetakan kebutuhan dan ketersediaan SDM yang ada maka dapat dibentuk tim kerja di perpustakaan yang solid dan dapat berkolaborasi/bekerjasama dengan baik antar pustakawan dan antar bagian di perpustakaan. Dalam pembagain tugas maka hendaknya melihat kompetensi dan keahlian seorang pustakawan agar kegiatan di dalam perpustakaan dapat berjalan lancar. Dalam diri pustakawan perlu dipupuk adanya rasa kebersamaan, kegotongroyongan, kebanggaan terhadap profesi, dan tanggungjawab yang sama terhadap tugas-tugas sebagai pustakawan sehingga menjadi tim kerja yang kompak dan solid.

Untuk menjaga kekompakan dalam tim kerja maka perlu ditanamkan dalam diri pustakawan seperti dalam falsafah jawa yakni *tiji tibeh* (*mati siji mati kabeh atau mukti siji mukti kabeh*) yang artinya dimaknai sebagai konsep kebersamaan antara seorang pemimpin dengan rakyat yang dipimpin maupun sesama rakyat (Subhanie, 2016). Jadi dalam kaitannya dengan perpustakaan maka semua kegiatan baik berat maupun ringan hendaknya dipikul bersama sehingga semua kegiatan dalam memberikan layanan kepada pemustaka akan terasa ringan dan menyenangkan. Pimpinan juga harus bekerja bersama dengan bawahan sesuai dengan fungsinya untuk mengarahkan dan mengawasi para pustakawan agar layanan di perpustakaan berjalan lancar. Semboyan "*tiji tibeh*" pada awalnya merupakan semboyan dari Raden Mas Said atau Kanjeng Gusti Pangeran Adipati Arya

Mangkunegara I, atau yang juga dikenal dengan julukan Pangeran Sambernyawa, menyemangati pasukannya dalam menghadapi penjajah Belanda.

Selain falsafah "*tiji tibe*" dalam diri pustakawan juga perlu di tanamkan sikap seperti dalam falsafah jawa yang diajarkan oleh Raden Mas Said yang dikenal dengan tri dharma yaitu "*Mulat Sarira Hangrasa Wani, Rumangsa Melu Handarbeni, Wajib Melu Hangrungkebi*". Kata *rumangsa* berarti merasakan, menyadari. Kata *handarbeni* artinya memiliki. Secara harfiah berarti, ikut merasakan sebagai miliknya. Apabila suatu atau tugas tersebut diterima dan dianggap sebagai miliknya, diharapkan dapat mendorong "melaksanakan tugas" tersebut secara bertanggung jawab dan tidak setengah hati. Kata *mulat* berarti *melihat diri sendiri*. Kata *sarira* berarti badan, tubuh. Kata *hangrasa* berarti merasa, sedang kata *wani* artinya *berani*. Untuk memahami arti kata-kata tersebut, harus dibaca dari belakang, yaitu : berani merasa, melihat diri sendiri. Makna yang terkandung didalam kata-kata tersebut adalah seorang harus bersedia secara terbuka untuk melihat kesalahan yang terjadi dalam dirinya. Kata *melu* berarti ikut, sedang kata *hangrungkebi* berarti melindungi, siap berkorban untuk membela. Secara harfiah berarti, siap berkorban untuk membela, melindungi atau mengamankan. Secara simbolis menggambarkan, seseorang harus selalu siap untuk berkorban dalam melaksanakan tugas-tugasnya dengan segala tantangan atau resikonya. Sebagai sebuah organisasi dimana terdapat pimpinan dan bawahan maka falsafah ini juga mengandung arti bahwa konsep pemikiran dasar agar dalam kehidupan satu organisasi seorang bawahan harus selalu menunjukkan sikap loyal, hormat, dan setia kepada pemimpin. Sikap merasa memiliki perpustakaan dan semua yang ada di dalamnya sehingga sarana dan prasarana yang ada dapat digunakan secara maksimal dan selalu dipelihara dengan baik seperti ia menjaga dirinya sendiri, termasuk dalam menjaga nama baik perpustakaan. Selain kepada bawahan maka sebaliknya sebagai seorang pemimpin harus tampil menjadi panutan didalam pola pikir, sikap dan perilakunya serta selalu memberikan bimbingan, petunjuk dan tidak semena-mena kepada bawahan (Dhanu, 2016).

Di dalam organisasi perpustakaan harus ada pembagian tugas, wewenang, dan tanggungjawab yang jelas dan perlu adanya komunikasi 2 arah sehingga antara perintah dan laporan yang ada akan berjalan lancar. Pimpinan harus bersikap mengawasi pekerjaan

karyawan tetapi tidak berjiwa minta dilayani bawahan tetapi antara atasan dan bawahan adalah mitra kerja yang sejajar untuk mewujudkan tujuan organisasi perpustakaan. Keefektivan seorang pemimpin tergantung dari ciri pribadi, ciri dari tugas yang dibebankan, dan posisi individu itu dalam hierarki organisasi. Untuk mengetahui keefektivan kepemimpinan perpustakaan dapat diukur dari berbagai indikator antara lain kemampuan pengarahan dan pengawasan, peningkatan kualitas SDM, kelancaran komunikasi, dan kemampuan mempengaruhi orang lain (Syihabuddin Qalyubi, 2003:302). Untuk dapat memberikan pengarahan dan pengawasan kepada bawahan diperlukan adanya koordinasi yang baik. Hal ini disebabkan oleh pengarahan merupakan tugas yang berkesinambungan dari pengambilan keputusan yang harus dilaksanakan agar bawahan mengerjakan sesuai dengan ketentuan (Syihabuddin Qalyubi, 2003:302). Pimpinan perpustakaan harus melakukan pengawasan terhadap kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan, hal ini dikarenakan adanya perubahan lingkungan organisasi, peningkatan kompleksitas organisasi, ataupun kebutuhan manajer untuk mendelegasikan wewenang. Perubahan lingkungan besar pengaruhnya terhadap perjalanan perpustakaan yang mungkin dapat mengancam kelangsungan lembaga. Adanya peningkatan kompleksitas organisasi juga dapat mempengaruhi aktivitas, prosedur, dan biaya yang telah direncanakan. Apabila dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan itu terdapat kesalahan, perlu segera diluruskan agar sesuai dengan tujuan semula. Sebagai contoh bentuk penyelewengan dalam kegiatan pengadaan buku yang tidak sesuai antara judul yang pesan dan yang dibeli, permainan lelang pengadaan barang dan jasa, dan ketidaksesuaian perencanaan pengembangan/pembangunan gedung perpustakaan dengan desain gedung/perencanaan yang telah ditetapkan. Dalam melakukan pengawasan dapat dilakukan dengan cara preventif dan korektif (Syihabuddin Qalyubi, 2003:304). Untuk melaksanakan fungsi pengawasan perlu dipahami terlebih dahulu konsep perencanaan, standar evaluasi, dan sistem pengawasan.

Sebagai salah satu sumber kekuatan perpustakaan maka pustakawan harus dibekali dan membekali diri dengan kemampuan, keterampilan, dan sikap bekerja secara bertanggungjawab kepada pimpinan. Oleh karena itu keberhasilan perpustakaan dalam memberikan layanan yang prima kepada pemustaka sangat tergantung kepada bagaimana mengelola dan memberdayakan Sumber Daya Manusia dalam hal ini pustakawannya. Para

pustakawan juga harus di tanamkan semangat kerja, dedikasi, dan sumbangan/ dharma bakti secara tulus dan jujur serta saling menghargai satu sama lain serta terus menjaga keharmonisan dan kebersamaan dalam bekerja.

#### **D. Penutup**

Pustakawan merupakan faktor utama dalam mewujudkan layanan prima suatu perpustakaan. Oleh karena itu dibutuhkan suatu kolaborasi dan kerjasama dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan suatu perpustakaan. Dengan kerjasama yang baik maka semua kegiatan dalam rangka memberikan pelayanan perpustakaan yang berkualitas akan dapat dilakukan dengan lebih mudah. Dengan terus dilakukan peningkatan kemampuan para pustakawan dan menanamkan etos kerja yang tinggi pada diri para pustakawan dengan dibimbing dan diawasi oleh pimpinan perpustakaan maka untuk mewujudkan layanan prima perpustakaan akan lebih mudah untuk diwujudkan.

#### **E. Daftar Pustaka**

- Dhanu, Syekh Ki Van. *Tri Darma Mulat Sarira Hangrasa Wani, Rumangsa Melu Handarbeni, Wajib Melu Hangrungkebi*. <http://kivandanu.blogspot.co.id/2014/07/tri-darma-mulat-sarira-hangrasa-wani.html>. Diakses pada tanggal 12 Mei 2016 jam 13.30 WIB.
- Lasa HS. 2005. *Manajemen perpustakaan* Yogyakarta: Gama media
- Manita, Rika Jufriazia. 2011. *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Libqual (Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang)*. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Misa, Puspita Winda. 2013. *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual Pada Universitas Negeri Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Purwono. 2013. *Profesi pustakawan menghadapi tantangan perubahan*. Yogyakarta: Graha ilmu
- Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2003. *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*, Yogyakarta: Jurusan IPI fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga

Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+™*. Yogyakarta: Graha ilmu

Subhanie, Dzikry, Semboyan Tiji Tibe Pangeran Sambernyawa, <http://daerah.sindonews.com/read/884423/29/semboyan-tiji-tibeh-pangeran-sambernyawa-1405696778>.  
Diakses tanggal 13 Mei 2016 pukul 07.54 WIB.

Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan